

Politique de Confidentialité - Portail Web « VISA »

Ce portail Web www.visa-assurances.fr est exploité par Assurant France (ci-après désigné par « Nous », « Notre » ou « Assurant France »).

La présente politique de confidentialité (ci-après la « Politique de Confidentialité ») décrit la manière dont Nous traiterons et protégerons les informations personnelles relatives à une personne identifiée ou identifiable (ci-après les « Informations personnelles ») lorsque vous utilisez ce portail Web basé sur Internet, lequel permet notamment aux utilisateurs de créer un compte, de mettre à jour leur profil de compte, d'enregistrer leurs polices (par exemple, lier leurs polices aux comptes enregistrés), de déclarer un sinistre, de télécharger les documents liés aux déclarations de sinistre (par exemple, une preuve d'achat, des pièces médicales), d'accéder aux documents et formulaires relatifs aux polices (par exemple, visualiser les conditions générales de la police, imprimer les certificats de garantie, et de contacter l'assistance client (ci-après ensemble le « Service »).

La présente Politique de Confidentialité s'applique uniquement au Service et ne reflète pas nécessairement les pratiques concernant les informations collectées par l'intermédiaire d'autres services que Nous proposons ou sites Web que Nous exploitons, ni la collecte d'informations par des moyens hors ligne. Pour examiner les pratiques de confidentialité de ces autres services, veuillez consulter les politiques fournies en association avec chacun d'entre eux. Lorsque vos Informations personnelles sont requises, Nous pouvons ne pas être en mesure de vous fournir le Service si vous ne Nous transmettez pas les informations requises.

Si vous êtes préoccupé, de quelque manière que ce soit, par le fait de Nous transmettre vos informations ou par l'utilisation de vos informations telle qu'autorisée et encadrée par la présente Politique de Confidentialité et les [Conditions Générales d'Utilisation](#), veuillez ne pas consulter Notre portail Web ni utiliser le Service autrement.

1. Informations que Nous collectons et finalités correspondantes

Nous collectons vos Informations personnelles pour les finalités suivantes :

1.1 Créer un compte

Nous collectons auprès de vous vos informations personnelles lorsque vous créez un compte sur le Service. Afin de créer un compte sur le Service, nous demandons aux utilisateurs de Nous fournir les données suivantes : nom, adresse e-mail, numéro de police, code postal et mot de passe, et d'accepter les [Conditions Générales d'Utilisation](#) et la présente Politique de Confidentialité. L'expression « informations personnelles » comprend toute information individuellement identifiable vous concernant, telle que votre nom, vos coordonnées (par exemple, l'adresse e-mail, le code postal), l'adresse de Protocole Internet (« IP ») et le mot de passe que vous attribuez à votre compte.

1.2 Faire une déclaration de sinistre en ligne

Nous collectons vos Informations personnelles lorsque vous faites une déclaration de sinistre en ligne. Lorsqu'un sinistre fait l'objet d'une déclaration en ligne, nous demandons aux utilisateurs de Nous fournir les éléments suivants : vos coordonnées (nom, prénom, adresse postale, adresse e-mail et numéro de téléphone), les informations bancaires (carte de débit ou de crédit pour le paiement) et les détails du sinistre.

Dans le cadre de la lutte contre le blanchiment d'argent, nous serons amenés à connaître certaines informations vous concernant : date et lieu de naissance, nationalité, profession et lien avec des personnes politiquement exposées.

En déclarant votre sinistre sur le site, vous pouvez être amené à transmettre des informations à caractère sensible au sens de la loi N° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée. Ces données font l'objet d'un traitement ayant pour finalité la gestion des sinistres. Pour les seuls besoins de la gestion du dossier, les informations vous concernant pourront être transmises à des tiers (prestataires ou partenaires) dans le strict respect des dispositions relatives au secret médical.

1.3 Avoir accès aux services annexes du site

Nous sommes susceptibles de collecter vos informations personnelles pour les autres services proposés par le site :

- Imprimer une attestation d'assurance
- Avoir accès aux notices d'assurance
- Accéder à la documentation sur la récupération des taxes d'aéroport
- Gérer votre portefeuille de cartes VISA

1.4 Fournir une Assistance client

Lorsque vous contactez Notre assistance client (par exemple lorsque vous vous renseignez sur le statut de votre indemnisation), Nous pouvons accéder à vos Informations personnelles afin de répondre à votre demande. Nous pouvons également utiliser ces informations afin de faire un suivi des problèmes potentiels (par exemple la prestation des services) et des tendances afin de mieux vous servir.

1.5 Améliorer l'expérience utilisateur

Nous utilisons des cookies et technologies similaires, telles que les balises Web, pour Nous aider à vous reconnaître, améliorer votre expérience, renforcer la sécurité, et mesurer l'utilisation et l'efficacité de Nos services. Des cookies de longue durée peuvent être utilisés lors de l'accès à Notre portail Web. Il s'agit d'éléments d'informations ou de données envoyés et stockés sur votre navigateur ou appareil mobile à des fins d'archivage. Nous utilisons ces informations afin d'analyser les modèles de trafic et d'améliorer le Service. Si vous préférez ne pas accepter les cookies sur votre navigateur, la partie d'aide de la barre d'outils sur la plupart des navigateurs vous indiquera comment interdire à votre navigateur d'accepter de nouveaux cookies, comment faire en sorte que le navigateur vous notifie lorsque vous recevez un nouveau cookie, ou comment désactiver purement et simplement les cookies. Cependant, la désactivation des cookies peut avoir pour conséquence un mauvais fonctionnement de l'ensemble de Notre portail Web et des ressources ou votre incapacité à tirer pleinement partie du Service. Pour obtenir plus d'informations sur les cookies que nous utilisons sur Notre portail Web, veuillez consulter notre [Politique relative aux Cookies](#).

1.6 Communiquer avec vous

Nous communiquons avec vous par e-mail et par Notre portail Web. Nous pouvons, par exemple, vous envoyer des communications en lien avec le Service (par exemple, « Votre sinistre a été pris en charge »). Ces messages vous seront envoyés en fonction de vos préférences de messagerie. Vous pouvez à tout moment modifier vos préférences concernant vos coordonnées par l'intermédiaire de la page « Mon Compte » sur le site ou de la rubrique [Nous contacter](#). Sachez que vous ne pouvez pas vous désabonner de la réception des messages de Notre part en lien avec le Service.

2. Base légale pour le traitement de vos Informations personnelles

Vos Informations personnelles sont traitées pour les finalités et selon les bases juridiques énoncées ci-dessous.

2.1 L'exécution du contrat pour vous fournir les services qui inclut :

- Traiter vos Informations personnelles pour vérifier votre identité ;
- Vous permettre de vous enregistrer et créer un compte sur notre site afin de gérer votre assurance ;
- Mettre à jour vos informations ;
- Traiter et administrer toute déclaration de sinistre ou réclamation que vous effectuez ;
- Effectuer des remboursements le cas échéant ;
- Traiter toute demande particulière de votre part concernant le Service ; et
- Communiquer avec vous.

2.2 Respect d'obligations légales

Nous traitons vos Informations personnelles afin de répondre aux obligations légales et réglementaires françaises applicables, par exemple dans le cadre de la lutte contre blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme. Pour cela, vos Informations personnelles peuvent être utilisées dans le cadre de procédures de vérification, d'audit ou de contrôles visant à assurer la conformité de nos activités avec les exigences légales et réglementaires en vigueur.

Nous pouvons également traiter vos informations en réponse à des demandes émanant d'autorités publiques et pour traiter des réclamations lorsque nous avons l'obligation légale ou réglementaire de respecter une procédure de gestion des plaintes.

2.3 Poursuites des intérêts légitimes du Responsable du traitement

Nous nous fondons également sur nos intérêts légitimes pour les finalités suivantes :

- Renforcer et améliorer la sûreté, la sécurité et les performances du Service afin de garantir le bon fonctionnement de notre plateforme. Cela inclut la surveillance des systèmes pour détecter et corriger toute faille ou incident.
- Prévenir et détecter la fraude : nous mettons en place des dispositifs de détection de la fraude pour repérer toute activité suspecte et identifier rapidement les tentatives de fraudes. Cela peut inclure l'analyse de certains comportements inhabituels, la vérification de l'authenticité des informations fournies, et la coopération avec d'autres partenaires du secteur pour renforcer la détection des cas potentiels de fraude.
- Effectuer des contrôles et audits de conformité ainsi que des sanctions, notamment dans le cadre de la lutte contre la criminalité.
- Surveiller et améliorer les produits et l'expérience client, cela inclut notamment l'envoi d'enquêtes satisfaction. Ces démarches permettent d'adapter nos offres, de personnaliser l'expérience client, et d'optimiser les fonctionnalités proposées selon les attentes exprimées ou observées.
- Gérer les procédures internes conformément aux normes de l'industrie : vos Informations personnelles servent également à mettre en œuvre des processus internes, tels que la gestion des réclamations, le suivi qualité, ou l'archivage, en respectant les standards les plus élevés du secteur de l'assurance.
- Mener la recherche et le développement pour améliorer la qualité ou la pertinence de nos futurs produits et offres de services : nous pouvons effectuer des analyses approfondies, parfois en partenariat avec des acteurs externes, dans le but d'évaluer les besoins des assurés, anticiper l'évolution du marché, et concevoir des solutions innovantes. Cela comprend également l'évaluation de l'efficacité des produits existants, la personnalisation des parcours clients, et l'élaboration de recommandations adaptées à votre profil.

2.4 Lorsque vous nous donnez votre consentement :

Pour certains traitements ou l'utilisation de cookies nécessitant un consentement, nous demandons votre accord. Vous pouvez retirer ce consentement à tout moment via le mécanisme indiqué lors de sa collecte, en utilisant l'option disponible en bas de page pour les cookies, ou en nous contactant.

3. Divulgarion des Informations personnelles

Dans le cadre de la gestion des finalités détaillées ci-dessus, nous sommes amenés à partager certaines informations aux parties suivantes :

- Les sociétés du groupe Assurant : Nous communiquons vos Informations Personnelles aux sociétés du groupe Assurant uniquement dans le cadre de la fourniture du Service.
- Fournisseurs de services tiers : Nous communiquons vos Informations Personnelles à des fournisseurs de services tiers autorisés (tels que pour l'hébergement de bases de données et de sites Web)
- Autorités publiques : Si la loi l'exige ou pour la protection juridique des intérêts légitimes du Responsable du traitement conformément à la loi applicable, vos Informations Personnelles peuvent être divulguées aux autorités publiques.
- Souscripteur : Dans le cadre de la gestion du Service, par exemple lors de réclamation, Nous partageons vos Informations personnelles avec l'assureur ainsi que le souscripteur auprès duquel vous avez obtenu votre produit d'assurance.

4. Prise de décisions automatisées et profilage

Nous utilisons des outils de prise de décisions automatisées pour l'évaluation des risques, la détection de fraude et la gestion de votre assurance. Par exemple, lorsque vous déclarez un sinistre en ligne, nous pouvons effectuer une prise de décision automatisée via des outils de détection de documents. Nous pouvons accepter un sinistre ou le référer à un service dédié en fonction des circonstances. Lorsque votre demande de sinistre est référée, il se peut qu'on vous demande de fournir des renseignements supplémentaires. Si vous avez des inquiétudes concernant la décision, veuillez nous contacter et nous prendrons les dispositions nécessaires pour qu'une personne vérifie l'exactitude du résultat.

5. Vos choix et droits

Vous bénéficiez des droits suivants concernant le traitement de vos Informations Personnelles :

- Droit d'accès aux Informations Personnelles que Nous disposons à votre sujet (Accès)
- Droit d'obtenir la rectification de vos Informations Personnelles (Rectification)
- Droit d'obtenir la suppression de vos Informations Personnelles (Effacement)
- Droit de demander la limitation du traitement de vos Informations Personnelles (Limitation)
- Droit de demander la portabilité de vos Informations Personnelles (Portabilité des données)
- Droit de vous opposer à l'utilisation de vos Informations Personnelles lorsque Nous basons le traitement sur un contrat ou sur Nos intérêts légitimes (Opposition)
- Droit de retirer votre consentement lorsque Nous basons le traitement sur votre consentement (Consentement)
- Droit de Nous donner des instructions concernant le stockage, la suppression et la communication de vos Informations Personnelles après votre décès.

Si vous souhaitez soumettre votre demande d'exercice de droit concernant vos Informations Personnelles, veuillez cliquer sur le lien suivant : www.assurant.com/dataprotection/eu.

Nous répondrons à toute demande raisonnable concernant les Informations personnelles dans un délai de 30 jours, ou selon ce qui est autorisé aux termes de la Loi applicable.

Dans certaines situations, et sous réserve de la Loi applicable, Nous pouvons ne pas être en mesure de satisfaire tout ou partie de votre demande spécifique. Par exemple, nous pouvons ne pas être en mesure de satisfaire votre demande, si le faire :

- révélerait probablement des Informations personnelles sur un tiers ;
- pourrait raisonnablement menacer la vie ou la sécurité d'une autre personne ;
- révélerait Nos informations confidentielles ou celles d'un tiers ;
- serait susceptible de nuire aux droits et aux libertés de tiers
- comprend des informations protégées par le secret de l'avocat ou de la relation avocat/client ;
- nuit à l'exécution ou à l'application de la loi ;
- interfère avec un litige en cours ou futur ; ou
- enfreint la Loi applicable.

Afin de protéger vos Informations personnelles contre tout accès non autorisé, Nous pouvons vous demander, avant de vous donner accès à vos Informations personnelles, de nous fournir des informations suffisantes pour vous identifier.

Si vous pensez que le traitement de vos Informations personnelles conformément à la présente Politique de Confidentialité enfreint vos droits statutaires, vous avez le droit de déposer une réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Liberté (CNIL - l'autorité française de protection des données).

6. Conservation des données

Nous conservons les Informations personnelles que vous fournissez selon les besoins afin de fournir le Service. Nous pouvons conserver vos Informations personnelles si leur conservation est raisonnablement nécessaire pour respecter Nos obligations légales, satisfaire les exigences réglementaires, éviter la fraude et les abus, et faire appliquer la présente Politique de Confidentialité ainsi que Nos [Conditions Générales d'Utilisation](#). Les informations en matière de sinistre et réclamation sont conservées 2 ans à partir de la clôture de votre dossier. Les dossiers ayant fait l'objet d'une fraude suspectée ou avérée sont conservés 5 ans. Nous pouvons conserver les Informations personnelles pour une période limitée, si cela est demandé par l'application de la loi. Notre assistance client peut conserver les informations aussi longtemps que nécessaire pour fournir exclusivement des rapports liés à l'assistance ou à l'analyse des tendances, mais nous supprimons généralement ou dépersonnalisons les données de transaction, conformément à la présente Politique de Confidentialité. Lorsque les Informations personnelles sont rendues anonymes, Nous pouvons conserver ces informations aussi longtemps que Nous en avons besoin à des fins commerciales. De plus, Nous conservons des journaux et sauvegardes à des fins de sécurité, de débogage et de stabilité du site, pendant un maximum de 30 jours après la fin de votre transaction.

7. Sécurité des informations

Nous avons mis en place des sauvegardes conçues afin de protéger vos Informations personnelles conformément aux normes du secteur.

Nous avons mis en place des mesures afin de limiter l'accès aux Informations personnelles aux seules personnes dont Nous savons qu'elles ont une raison commerciale valide d'accéder à ces données. Nous maintenons des sauvegardes physiques, électroniques et procédurales. Nous suivons les normes généralement acceptées, conçues afin de protéger les Informations personnelles qui Nous sont transmises, pendant la transmission et dès que nous les avons reçues. Nous exigeons des personnes qui Nous fournissent des services et auxquelles Nous fournissons des informations personnelles collectées par l'intermédiaire du Service, de préserver la protection et la confidentialité de ces informations. Cependant, aucune méthode de transmission sur Internet ou méthode de stockage électronique n'est parfaitement sécurisée. C'est pourquoi Nous ne pouvons pas garantir leur absolue sécurité.

8. Informations importantes

8.1 Âge minimum

Nous ne collectons pas délibérément les Informations personnelles de toute personne de moins de 18 ans. Pour pouvoir utiliser le Service, vous devez être âgé d'au moins 18 ans.

8.2 Modifications apportées à cette Politique de Confidentialité

Nous pouvons mettre à jour cette Politique de Confidentialité de temps à autre. Si Nous apportons des modifications importantes à Notre Politique de Confidentialité, Nous vous le notifierons par e-mail ou au moyen d'un avis sur Notre portail Web, ou par d'autres moyens avant l'entrée en vigueur de la modification, de sorte que vous puissiez passer les modifications en revue avant de continuer à utiliser le Service. Veuillez considérer les modifications attentivement. Si vous acceptez les modifications, il vous suffit simplement de continuer à utiliser le Service. Si vous contestez l'une quelconque des modifications apportées à Notre Politique de Confidentialité et que vous ne souhaitez plus utiliser Notre Service, arrêtez l'accès à notre portail Web et l'utilisation du Service.

8.3 Nous contacter

Nous accueillons volontiers vos questions ou commentaires. Veuillez nous contacter via notre formulaire de contact :

[Nous Contacter](#)

Si vous avez des questions concernant cette Politique de confidentialité veuillez Nous contacter :

- Par e-mail : dataprotectionofficer@assurant.com
- Par courrier : Data Protection Officer, Assurant France, 195 rue Victor Baltard, 13290 Aix-en-Provence

Mise à jour : 25 novembre 2025